

- 2014 -

CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

PRODUITS SOUS GARANTIE

Le Club FUJIFILM Pro

FUJIFILM Holdings France SAS
16 rue Etienne Jules Marey – BP 34
78391 BOIS D'ARCY Cedex

Contact : expert-conseils@club-fujifilm-pro.fr   Site internet : www.club-fujifilm-pro.fr

N° d'appel : +33 (0)800 000 784

Appel gratuit depuis la France ou l'étranger
de 9 h 00 à 20 h 00 (heure française) du lundi au vendredi

PROCEDURE EN CAS DE PANNE SUR LE MATERIEL*

*** Par matériel, il est entendu boîtier + objectif**

Contacter l'Expert Conseils, il est habilité et formé afin d'établir un diagnostic téléphonique et confirmer la nécessité d'un retour en service après-vente, soit par téléphone au **0800 000 784 (n° vert)** depuis la France ou l'étranger au **+33 (0) 800 000 784** de 09 h 00 à 20 h 00 (heure française) du lundi au vendredi ou par email : **expert-conseils@club-fujifilm-pro.fr**

4 Recommandations pour un service efficace

- Consulter votre Expert Conseils au **+33 0800 000 784**
- Si retour au SAV, protégez parfaitement le matériel expédié et joignez-y le justificatif d'achat.
- Adressez-nous le matériel sans la boîte d'origine, ni aucun accessoire, *hormis pour les pannes au déballage (PAD), les pannes à la mise en service (PMS).*
- Si demandé par l'Expert Conseils, adressez-nous vos cartes mémoire dans une enveloppe portant votre nom et la mention «carte mémoire».

L'ADHESION A CE CLUB PERMET

- Une primeur aux informations relatives au Fujifilm X-Pro ; Fujifilm XE1, XE2
- Des offres promotionnelles spécifiques
- Une réparation sous 7 jours ouvrés *(sous réserve de disponibilité des pièces détachées)*, à réception du boîtier
- Un suivi personnalisé de la réparation en «temps réel» du matériel
- Une garantie boîtier longue durée à compter de la date d'achat :
  - Une extension de garantie de 2 ans, soit 3 ans de garantie pour le boîtier ou 80.000 déclenchements
  - Une garantie constructeur d'un an pour les objectifs à compter de la date d'achat.
- Une mise en relation directe avec l'Expert Conseils

DEVIS – REPARATIONS

1. CONDITIONS D'APPLICATION

Tout envoi du matériel à l'Expert Technique vaut acceptation de votre part des présentes Conditions Générales d'Intervention. Cet envoi est conditionné à l'enregistrement du matériel sur le site «Le Club FUJIFILM Pro» www.club-fujifilm-pro.fr **dès l'achat de ce dit matériel.**

2. DÉFINITION DE LA PRESTATION

Le matériel couvert par cette garantie bénéficie des prestations suivantes :

- Enregistrement sur le site «Le Club FUJIFILM Pro».
- Accès à une assistance téléphonique gratuite auprès de l'Expert Conseils.
- Réparation gratuite du matériel pendant la durée du contrat (main d'œuvre et pièces détachées).
- Prise en charge des coûts de transport par la mise à disposition d'un bon de transport prépayé en cas de retour au service après-vente.
- Suivi personnalisé de la réparation accessible sur le site internet «Le Club FUJIFILM Pro» : www.club-fujifilm-pro.fr
- Réparation du boîtier sous 7 jours ouvrés à compter de la date de réception du produit par l'**Expert Technique** *(sous réserve de disponibilité des pièces détachées et de conformité du justificatif d'achat).*
- Réexpédition gratuite du matériel.

3. PROCÉDURE EN CAS DE PANNE

Contacter votre Expert Conseils afin de confirmer la nécessité d'un retour en service après-vente soit par téléphone au +33 (0)800 000 784 (n° vert) depuis la France ou l'étranger de 09 h 00 à 20 h 00 (heure française) du lundi au vendredi ou par email : expert-conseils@club-fujifilm-pro.fr

4. EXPÉDITION DU MATÉRIEL

- Nous insistons sur l'importance de protéger parfaitement, dans un emballage d'excellente qualité, le matériel que vous expédiez à l'équipe **d'Expert Technique**. En effet, FUJIFILM France et son prestataire Expert Technique ne pourront être tenus pour responsables si les matériels sont réceptionnés endommagés.
- Joindre **IMPÉRATIVEMENT** le(s) justificatif(s) d'achat (facture d'achat incluant le numéro de série de l'appareil) à tout envoi au service après-vente.
  L'absence de ce(s) justificatif(s) entrainera un allongement du délai d'immobilisation du matériel auprès de l'Expert Technique.
- En retour des colis envoyés par l'**Expert Technique**, vérifiez dès réception que le matériel est bien présent et non endommagé dans le colis lors de la reprise du matériel et refusez le colis si nécessaire. Si aucune réserve n'a été émise, FUJIFILM France et son prestataire Expert Technique ne pourront être tenus pour responsables d'un quelconque dommage.

5. ACCESSOIRES

Afin d'éviter toutes pertes, ne pas joindre d'accessoires à vos expéditions, sauf pour les accessoires explicitement demandés lors des échanges avec l'Expert Conseils.

FUJIFILM France et son prestataire Expert Technique déclinent toute responsabilité en cas de perte de cartes mémoire, de batteries ou autres accessoires envoyés sans demande expresse de nos Experts Conseils et Technique.

Toutes les données contenues dans les cartes mémoire devront être sauvegardées par vos soins avant d'être expédiées à l'**Expert Technique**. En effet, dans le cadre des interventions, les données peuvent être effacées des cartes mémoire.

6. MODALITÉS D'EXPÉDITION ET DE RÉEXPÉDITION DU MATÉRIEL A RÉPARER

Les frais d'acheminement du matériel à l'**Expert Technique** sont gratuits. Un bon de transport prépayé sera mis à disposition après confirmation de la nécessité d'un envoi en service après-vente par l'Expert Conseils.

7. RÉCEPTION ET ACTE DE RÉSERVE

À réception du matériel par l'**Expert Technique**, un acte de réserve sera dressé et vous sera envoyé dans les cas suivants :

- le matériel réceptionné ne correspond pas au matériel enregistré par l'Expert Conseils.

- le constat à réception révèle une dégradation importante du matériel (choc, par exemple), non spécifiée sur le document d'accompagnement,
- absence du justificatif d'achat,
- non-conformité du justificatif d'achat.

En cas d'absence ou de non-conformité des justificatifs requis pour pouvoir attester de l'existence de la garantie, il vous sera demandé de nous transmettre des justificatifs en bonne et due forme ou, à défaut, de nous indiquer si vous souhaitez faire procéder à la réparation à vos frais.

GARANTIE

8. APPLICATION DE LA GARANTIE

La présente garantie est une garantie contractuelle offerte à tous les membres détenteurs d'un appareil de la série (*) **Fujifilm X-Pro, Fujifilm XE1, Fujifilm XE2** inscrits auprès du Club Fujifilm Pro. Elle a pour but de définir la garantie constructeur[1] en cas de panne et d'étendre les prestations de service conformément au §2.

(*) *La liste des appareils pouvant bénéficier de la garantie «Club Fujifilm Pro» sera mise à jour en fonction des nouveaux produits éligibles au «Club Fujifilm Pro».*

[1] Garantie constructeur :

- ***1 + 2 ans pour le boîtier***
- ***1 an pour les objectifs***

La garantie accordée par FUJIFILM France ne s'applique qu'en l'absence d'intervention sur le boîtier de toute personne non habilitée.

La garantie accordée par FUJIFILM France s'applique sur les matériels utilisés selon les normes en conformité avec les conditions définies dans le mode d'emploi, les préconisations d'utilisation ou d'usage.

Aussi, les dégâts occasionnés par des chocs ou par des oxydations, les défauts d'entretien ou d'utilisation ainsi que les matériels présentant des traces de sable ne sont pas couverts par la garantie. Ces matériels feront l'objet d'une dénonciation de garantie et seront traités selon les modalités appliquées aux matériels hors garantie.

Cette garantie ne se substitue pas aux garanties légales.

9. EXCLUSIONS DE GARANTIE

- Les boîtiers ayant plus de 80 000 déclenchements.
- Les dommages accidentels suite à un bris, un choc, une oxydation, une trace de sable, une manipulation ou une utilisation incorrecte (cf. §7).
- Les accessoires et logiciels : piles, batteries, cartes mémoire, logiciels, cordons, etc....
- Les incidents couverts par l'assurance multirisque habitation contractée par vos soins (vol, incendie...).
- Le nettoyage du capteur.
- Le contrôle général du boitier hors panne.
- Les dommages d'ordre esthétique.

10. DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie est souscrite pour une durée de 3 ans (ou 80 000 déclenchements) pour le boîtier et d'1 an pour les objectifs à compter de la date d'achat (la facture d'achat, à joindre impérativement en cas de retour en service après-vente, faisant foi).

La période de garantie du matériel n'est pas renouvelable, elle s'avère néanmoins transmissible (lors de la revente de votre boitier) dans la limite du contrat et à compter de la date d'achat du premier utilisateur.

11. TERRITORIALITÉ

Cette garantie est exclusivement proposée et exécutée en France métropolitaine, en Corse et à Monaco.

Elle ne peut concerner que les matériels distribués par FUJIFILM France.

12. UTILISATION DES CARTES MÉMOIRE CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les cartes mémoire FUJIFILM sont garanties contre toute anomalie de fonctionnement pendant cinq ans à compter de la date d'achat.
Conformément aux recommandations d'utilisation des cartes mémoire «image», décrites dans le mode d'emploi il est vivement conseiller de réaliser une sauvegarde des données importantes sur un autre support car FUJIFILM France et son prestataire Expert Technique ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables en cas de perte ou de disparition des données.

13. PRODUITS HORS GARANTIE

Tous les produits hors garantie seront traités selon les Conditions Générales de Vente de notre prestataire Expert Technique.

14. DIVERS

Tout retour de boîtier à l'Expert Technique, s'accompagnera d'une réinitialisation des paramétrages du boîtier. FUJIFILM France et son prestataire Expert Technique ne pourront garantir la conservation de la configuration initiale. Nous ne pourrons donc en aucun cas être tenus pour responsables en cas de perte de ces données.
Les présentes Conditions Générales d'Intervention annulent et remplacent tous documents antérieurs.

15. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ DUE PAR LE REVENDEUR

Art. L. 2114 C. conso − Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. «Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité».

Art. L. 2115 C. conso − Pour être conforme au contrat, le bien doit :

A) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
   - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
   - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

B) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Art. L. 21112 C. conso − L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L. 21113 C. conso – Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article 1641 C. civ - «Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus».